

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada dunia instansi perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi semakin pesat di sertai dengan berbagai jenis bentuk dan manfaatnya yang dapat kita rasakan, melalui perkembangan teknologi informasi untuk menunjang agar kehidupan manusia menjadi lebih baik. Oleh karena itu perkembangan teknologi dari tahun ke tahun mengalami perkembangan pesat.

Teknologi tidak dapat lepas dari manusia dikarenakan teknologi sudah menjadi suatu kebutuhan. Masyarakat saat ini lebih banyak menggunakan perangkat *mobile* untuk menunjang kebutuhannya, seperti melakukan transaksi pembelian atau pembayaran, mencari informasi mengenai produk dan sebagainya (Harlan, 2014).

Perkembangan teknologi informasi saat ini, telah menciptakan jenis-jenis dan peluang-peluang bisnis yang baru, diantaranya transaksi-transaksi bisnis makin banyak dilakukan secara *online*. Perkembangan internet memang cepat dan memberi pengaruh signifikan dalam segala aspek kehidupan kita. Sehubungan dengan perkembangan teknologi informasi memungkinkan setiap orang dengan mudah melakukan berbagai macam transaksi keuangan.

Penggunaan internet tidak hanya terbatas pada pemanfaatan informasi yang dapat diakses melalui media, melainkan juga dapat digunakan sebagai sarana untuk melakukan transaksi perbankan. Bank di Indonesia memasuki

dunia maya yaitu *internet banking* yang merupakan salah satu produk dari *elektronik banking* atau *E-Banking*, yang merupakan bentuk layanan perbankan melalui media elektronik. *E-Banking* pada dasarnya merupakan suatu kontak transaksi perbankan antara pihak bank dan nasabah dengan menggunakan media internet dan media elektronik.

Pada awal tahun 2004, instansi BPJS kesehatan yang dulunya disebut PT Askes (persero) dinyatakan bubar tanpa likuidasi. Semua asset dan liabilitas serta hak dan kewajiban hukum PT Askes (persero) menjadi asset dan liabilitas serta hak dan kewajiban hukum BPJS kesehatan, dan semua pegawai PT Askes (persero) menjadi pegawai BPJS kesehatan. Mulai 1 Januari 2014, program-program jaminan kesehatan sosial yang telah diselenggarakan oleh pemerintah dialihkan kepada BPJS kesehatan. Kementerian kesehatan tidak lagi menyelenggarakan program jamkesmas. Kementerian pertahanan, ini dan polri tidak lagi menyelenggarakan program pelayanan kesehatan bagi pesertanya, kecuali untuk pelayanan kesehatan tertentu berkaitan dengan kegiatan operasionalnya yang ditentukan dengan peraturan pemerintah. PT Jamsostek (persero) tidak lagi menyelenggarakan program jaminan kesehatan pekerja.

Dengan sistem pembayaran iuran BPJS kesehatan menggunakan *internet banking*, ATM, dan bank maka sangat mempermudah pengguna kartu BPJS kesehatan dalam melakukan transaksi, sehingga dari pada melakukan transaksi dengan loket akan memperlambat pengguna. Dalam pembayaran iuran tanpa biaya administrasi yang dilakukan oleh pihak bank, dan tarifnya

sesuai iuran yang dipilih dari kelas yang di ambil oleh pengguna kartu BPJS kesehatan.

Bagi peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) Jaminan Kesehatan iuran dibayar oleh Pemerintah. Iuran bagi Peserta Pekerja Penerima Upah yang bekerja pada Lembaga Pemerintahan terdiri dari Pegawai Negeri Sipil, anggota TNI, anggota Polri, pejabat negara, dan pegawai pemerintah non pegawai negeri sebesar 5% (lima persen) dari Gaji atau Upah per bulan dengan ketentuan. Iuran bagi Peserta Pekerja Penerima Upah yang bekerja di Badan Usaha Milik Negara, BUMD dan Swasta sebesar 5% (lima persen) dari Gaji atau Upah per bulan dengan ketentuan. Iuran bagi peserta pribadi harus membayar sebesar manfaat pelayanan yang dipilih oleh peserta menurut ruang perawatan kelas yang dipilih. Pembayaran iuran paling lambat tanggal 10 (sepuluh) setiap bulan, apabila keterlambatan maka di kena denda 2% (dua persen).¹

Technology Acceptance Model (TAM) adalah teknologi informasi yang pertama kali diperkenalkan oleh Davis (1989:320) yang mengemukakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan adalah variabel utama dalam menggunakan teknologi informasi (*internet banking*). Kemudahan penggunaan persepsian, merupakan salah satu faktor penting bagi pengguna untuk bertransaksi menggunakan *internet banking* dengan fleksibilitas waktu dan tempat, karena dapat dilakukan kapan dan dimana saja. Selain itu *internet banking* dapat di akses dengan mudah dan tidak mengalami kesulitan dalam bertransaksi.

¹<http://bpjskesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2014/13>, diakses 5 April 2016

Kenyamanan menurut Poon (2008:157) merupakan variabel utama dalam menggunakan *internet banking*. Dimana Kenyamanan dalam *internet banking* menyediakan tingkat kenyamanan yang lebih tinggi yang mana memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapanpun dan dimanapun. Kenyamanan, merupakan hal yang penting dalam menggunakan layanan transaksi *internet banking* karena dapat memudahkan akses internet banking kapanpun dan dimanapun, menjadikan pengguna merasakan kenyamanan dalam bertransaksi.

Dooney dan Cannon dalam (Kusmayadi 2007:182) berpendapat dimana kepercayaan muncul ketika adanya keyakinan dari pihak konsumen yaitu pelanggan pada reliabilitas dan integritas dari rekan pertukaran. Kepercayaan disini adalah kepercayaan nasabah pada penyelenggara transaksi elektronik perbankan, serta kepercayaan pada mekanisme operasional dari transaksi yang dilakukan. Kepercayaan, merupakan hal yang harus dipertimbangkan dalam mengambil keputusan apabila akan menggunakan layanan internet banking, bahwa sistem *internet banking* mudah digunakan, cepat dalam bertransaksi, aman, dan tidak merugikan

Niat pengguna yaitu pengaruh eksternal, kesadaran akan kebutuhan, pengenalan produk dan evaluasi alternatif adalah hal yang dapat menimbulkan minat pengguna pembayaran menggunakan *internet banking* yaitu ATM dan bank. Pengaruh eksternal ini terdiri dari usaha pemasaran dan faktor sosial budaya (Wijayanti 2009). Niat pengguna dalam pembayaran iuran BPJS Kesehatan terhadap 3 penggunaan *internet banking* dilandasi oleh berbagai

faktor antara lain persepsi kemudahan penggunaan, kepercayaan dan risiko. Maka dalam penelitian ini, yang akan menjadi variabel penelitian yaitu ketiga faktor tersebut sangat penting dan perlu diperhatikan oleh peneliti, untuk mengetahui presentase peminat nasabah dalam menggunakan *internet banking*.

Ada beberapa bank yang menawarkan jasa pembayaran iuran BPJS kesehatan yaitu PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Bank Negara Indonesia, Mandiri, dan PT Bank Tabungan Negara. Dengan mengisi nomor identitas kartu BPJS kesehatan, nama dan jumlah pembayaran yang akan di bayar dengan mudah dilakukan di loket bank yang bersangkutan. Sedangkan dengan ATM dengan mengisi nomor identitas maka akan muncul nama pengguna dan juga sudah tertera jumlah yang akan di bayar harus mengisi berapa bulan pembayaran maka akan mudah di proses dan selesai dalam melakukan pembayaran iuran BPJS kesehatan tersebut.

Institusi perbankan sangat menyadari bahwa pelayanan kepada nasabah harus pula dengan menyesuaikan pada kemajuan teknologi, artinya dengan bersentuhan pada teknologi maka transaksi dengan mudah dilakukan. Oleh karena itu, setiap bank meluncurkan layanan *internet banking* agar pengguna kartu BPJS kesehatan dapat melakukan pembayaran dengan *internet banking*. Dari tahun 2014 di berlakukan semua warga indonesia harus memiliki kartu BPJS kesehatan dapat dilihat sampai sekarang yang menjadi peserta BPJS kesehatan perseroan naik 20,09 persen per triwulan 3-2015. Hal itu mendongkrak pendapatan berbasis komisi (*fee based income*) perseroan. Jumlah peserta BPJS kesehatan yang terus meningkat dapat dilihat dari

peningkatan jumlah pengguna, jumlah transaksi, dan volume transaksi pada ATM, Bank dan *Internet Banking* dari sisi pengguna. Tidak hanya *user*, transaksi melalui ATM, Bank dan *internet banking* juga semakin digemari nasabah. Untuk jumlah pengguna kartu BPJS Kesehatan saat ini smapi dengan bulan Mei 2016 sejumlah 157.805 peserta.²

Meningkatnya pengguna kartu BPJS kesehatan ini menarik untuk dilakukan suatu penelitian untuk menganalisis persepsi kemudahan pengguna, kepercayaan dan risiko terhadap niat pembayaran iuran BPJS kesehatan menggunakan *internet banking*. Hal ini penting karena hasil penelitian ini dapat memberikan petunjuk bagi masyarakat yang belum menjadi peserta BPJS Kesehatan, agar dapat menjadi peserta dan untuk asset di masa yang akan datang.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai bagaimana peranan implementasi sistetem absensi sidik jari terhadap kinerja karyawan dan menetapkan judul penelitian **“Pengaruh Kemudahan Penggunaan Persepsi, Kepercayaan Dan Risiko Terhadap Niat Pembayaran Iuran BPJS Kesehatan Menggunakan *Internet Banking* Di Kantor Wilayah BPJS Kesehatan Bangka Belitung.**

²Data diambil dari Kantor Wilayah BPJS Kesehatan Bangka Belitung, 10 Mei 2016

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kemudahan penggunaan persepsi terhadap niat pembayaran iuran BPJS kesehatan menggunakan *internet banking* di Kantor Wilayah BPJS Kesehatan Bangka Belitung?
2. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap minat pembayaran iuran BPJS kesehatan menggunakan *internet banking* di Kantor Wilayah BPJS Kesehatan Bangka Belitung?
3. Bagaimana pengaruh risiko terhadap niat pembayaran iuran BPJS kesehatan menggunakan *internet banking* di Kantor Wilayah BPJS Kesehatan Bangka Belitung?

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang telah diuraikan dalam pembahasan sebelumnya, maka peneliti akan membatasi masalah dalam penelitian ini mengenai pengaruh kemudahan penggunaan persepsi, kepercayaan dan risiko terhadap niat pembayaran iuran BPJS Kesehatan menggunakan *internet banking* di Kantor Wilayah BPJS Kesehatan Bangka Belitung.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui adanya hubungan positif dan signifikan antara pengaruh kemudahan penggunaan persepsi terhadap niat pembayaran iuran BPJS kesehatan menggunakan *internet banking* di Kantor Wilayah BPJS Kesehatan Bangka Belitung.
2. Untuk mengetahui adanya hubungan positif dan signifikan antara pengaruh kepercayaan terhadap niat pembayaran iuran BPJS kesehatan menggunakan *internet banking* di Kantor Wilayah BPJS Kesehatan Bangka Belitung.
3. Untuk mengetahui adanya hubungan positif dan signifikan antara pengaruh risiko terhadap niat pembayaran iuran BPJS kesehatan menggunakan *internet banking* di Kantor Wilayah BPJS Kesehatan Bangka Belitung.

1.5. Kontribusi Penelitian

Dari judul penelitian Pengaruh Kemudahan Penggunaan Persepsi, Kepercayaan Dan Risiko Terhadap Niat Pembayaran Iuran BPJS Kesehatan Menggunakan *Internet Banking* di Kantor Wilayah BPJS Kesehatan Bangka Belitung penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat yang berarti baik. Berikut ini manfaat yang diharapkan penulis sebagai berikut:

1. Kontribusi Teoritis

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu dan pengetahuan pengembangan yang berhubungan dengan akuntansi khususnya yang terkait pembayaran transaksi melalui bank.
- b. Memberi kesempatan pada penulis untuk mengaplikasikan ilmu dan teori yang dipelajari selama ini.
- c. Sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya

2. Kontribusi Praktis

- a. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan saran atau masukan guna mengambil langkah yang tepat dalam kepercayaan dalam transaksi.
- b. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi kepada masyarakat mengenai pembayaran iuran yang aman.
- c. Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, menambah sumber pemikiran dan saran-saran yang bermanfaat bagi perusahaan dalam mengevaluasi peranan dalam iuran BPJS Kesehatan bagi pengguna kartu BPJS Kesehatan.

1.6. Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk menguraikan dan menjelaskan secara singkat dan isi setiap bab penelitian yang dilakukan.

Adapun sistematika penulisannya yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan berisi landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, kemudian hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan menguraikan tentang metode penelitian yang digunakan akan menguraikan populasi dan pemilihan sampel, tempat penelitian, pengumpulan data, dan teknik analisa data yang digunakan.

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi hasil dan pembatasan penelitian yang menguraikan analisis menyeluruh atas penelitian yang dilaksanakan beserta pembahasan hipotesisnya.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan serta saran dan keterbatasan dari penulis yang merupakan hasil dari penelitian yang dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkan.